

# PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2015 (REFORMULADO)

## INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AÑO 2012

### I. INDICADORES DE DESEMPEÑO SEGÚN RESULTADOS INTERMEDIOS U OBJETIVOS GENERALES:

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral, semestral y anual correspondientes al año 2012.

**RESULTADO FINAL:** *Vigencia plena y efectiva de los derechos y libertades fundamentales.*

**Indicador N° 1: Población mayor de 18 años identificada con DNI.**

#### Definición Operativa:

Este indicador permite conocer la evolución de la población mayor de 18 años con Documento Nacional de Identidad.

#### Forma de Cálculo:

N° total de peruanos residentes en el país con DNI de 18 años y más, sobre el número total de población de 18 años y más residentes en el país, multiplicado por cien.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012     | Ejecución Acumulada año 2012 (**) |
|---|--------------------|----------------|---------------------|-----------------------------------|
| <b>Indicador N° 1:</b><br>Población mayor de 18 años identificada con DNI.<br><b>Variables:</b><br>Total de peruanos residentes en el país con DNI de 18 años y más.<br><br>Total de peruanos residentes en el país de 18 años y más. | <b>99%</b>         | <b>98.4%</b>   | <b>Mejoramiento</b> | <b>S/I (***)</b>                  |

(\*) El resultado final corresponde al Objetivo Específico N° 1 del Plan Bicentenario "El Perú hacia el 2021" elaborado por el CEPLAN. La Defensoría del Pueblo solo contribuye al resultado final y por ende no puede tener un compromiso para medir el comportamiento de los indicadores por el CEPLAN para medir el resultado en mención. La Defensoría del Pueblo es un actor principal en re-establecer estos derechos a la persona pero no es el único

(\*\*) Dato acumulado al año 2012.

(\*\*\*) Reniec aún no cuenta con el dato de la ejecución al año 2012.

## **Indicador N° 2: Población menor de edad identificada con DNI.**

### **Definición Operativa:**

Este indicador permite conocer la evolución de la población menor de edad con Documento Nacional de Identidad.

### **Forma de Cálculo:**

N° total de peruanos residentes en el país con DNI menores de 18 años sobre el número total de población menor de 18 años y más residentes en el país , multiplicado por cien.

| <b>Indicador</b>   | <b>Línea de Base 2010</b> | <b>Ejecución 2011</b> | <b>Proyección 2012</b> | <b>Ejecución Acumulada año 2012 (**)</b> |
|--|---------------------------|-----------------------|------------------------|--|
| <b>Indicador N° 2:</b><br>Población menor de edad identificada con DNI.<br><br><b>Variables:</b><br>Total de peruanos residentes en el país con DNI menores de 18 años.<br><br>Total de peruanos residentes en el país menores de 18 años. | <b>40%</b>                | <b>89.5%</b>          | <b>Mejoramiento</b>    | <b>S/I (***)</b>                         |

(\*) El resultado final corresponde al Objetivo Específico N° 1 del Plan Bicentenario "El Perú hacia el 2021" elaborado por el CEPLAN. La Defensoría del Pueblo solo contribuye al resultado final y por ende no puede tener un compromiso para medir el comportamiento de los indicadores por el CEPLAN para medir el resultado en mención. La Defensoría del Pueblo es un actor principal en re-establecer estos derechos a la persona pero no es el único

(\*\*) Dato acumulado al año 2012.

(\*\*\*) Reniec aún no cuenta con el dato de la ejecución al año 2012.

## **RESULTADO INTERMEDIO 1: Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal.**

### **Indicador N° 3: Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.**

**Definición Operativa:** Un hecho vulneratorio (1) es declarado fundado cuando se comprueba la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales, así como la actuación irregular por parte de la entidad quejada. Se considera solucionado cuando la entidad quejada adopta las medidas correctivas pertinentes.

**Forma de Cálculo:** N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados, sobre el N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados, multiplicado por cien.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012   | Ejecución de metas 2012 |               |              |                                   |
|---|--------------------|----------------|-------------------|-------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|
|   |                    |                |                   | I Semestre              | III Trimestre | IV Trimestre | Ejecución Acumulada año 2012 (**) |
| <b>Indicador N° 3:</b><br>% de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados: | <b>77% (*)</b>     | <b>85%</b>     | <b>Incremento</b> | <b>90%</b>              | <b>99%</b>    | <b>99%</b>   | <b>93%</b>                        |
| <b>Variables:</b><br>Total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.  | <b>19,961</b>      | <b>19,427</b>  |                   | <b>6,523</b>            | <b>1,656</b>  | <b>1,804</b> | <b>9,983</b>                      |
| Total de hechos vulneratorios concluidos fundados:                                      | <b>25,953</b>      | <b>22,905</b>  |                   | <b>7,276</b>            | <b>1,675</b>  | <b>1,818</b> | <b>10,769</b>                     |

(1) Un hecho vulneratorio es aquél en el que se ha vulnerado un derecho fundamental o constitucional, así como se haya comprobado la actuación irregular del Estado en la prestación de los servicios.

(\*) Ha existido una variación de la cifra del indicador al año base 2010 respecto a la cifra que aparece en el PEI 2011-2015 (Reformulado) debido a ajustes en las estadísticas.

(\*\*) Dato acumulado al año 2012.

Nota: La información del año 2012 está sujeta a la fecha de corte del informe anual, por lo que puede sufrir variaciones

## Resultados del indicador acumulado al año 2012: **93%**

El porcentaje de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados en el IV Trimestre 2012 es de 99%, siendo el porcentaje acumulado en el año 2012, de 93%. Ello demuestra que durante el IV Trimestre 2012, las entidades del Estado supervisadas mantuvieron un buen nivel de solución de quejas.

De otro lado, el resultado acumulado del 93%, demuestra un considerable incremento en la solución de quejas por parte de las entidades supervisadas, que supera las cifras anuales del indicador de los años anteriores. Al respecto, en el año 2012, las Oficinas que registran un mejor nivel de eficacia en la solución de hechos vulneratorios son las Oficinas Defensoriales de Arequipa, Callao, Huancavelica, Piura, Moquegua, San Martín, Tacna, La Libertad, Apurímac, y el Módulo de Atención Defensorial de Chimbote, entre las principales.

De otro lado, las oficinas defensoriales en las que se registró un menor nivel de solución de quejas, fueron: Huánuco, Ica y el Módulo de Atención Defensorial de Tingo María.

## **Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo.**

**Definición Operativa:** Este indicador mide las gestiones sustentadas realizadas por los comisionados de la Defensoría del Pueblo y que tuvieron respuesta relevante y oportuna por parte de las entidades del Estado.

## Forma de Cálculo:

Nº total de gestiones con respuesta relevante y oportuna sobre el Nº total de gestiones calificadas sustentadas por la Defensoría del Pueblo, multiplicado por cien.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012   | Ejecución de metas 2012 |               |              |                                  |
|--|--------------------|----------------|-------------------|-------------------------|---------------|--------------|----------------------------------|
|  |                    |                |                   | I Semestre              | III Trimestre | IV Trimestre | Ejecución Acumulada año 2012 (*) |
| <b>Indicador N° 4:</b><br>Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP. | <b>67%</b>         | <b>63%</b>     | <b>Incremento</b> | <b>62%</b>              | <b>66%</b>    | <b>69%</b>   | <b>65%</b>                       |
| <b>Variables :</b><br>Gestiones con respuesta relevante y oportuna.                    |                    | <b>19,082</b>  |                   | <b>8,578</b>            | <b>4,522</b>  | <b>3,871</b> | <b>16,971</b>                    |
| Total de gestiones sustentadas.  |                    | <b>30,084</b>  |                   | <b>13,760</b>           | <b>6,868</b>  | <b>5,629</b> | <b>26,257</b>                    |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

## Resultados del indicador al año 2012: 65%

El porcentaje de la cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo en el IV Trimestre 2012 fue de 69%, advirtiéndose un incremento en relación al III Trimestre. Dicho resultado se debe a que 17 oficinas defensoriales mantienen una cooperación satisfactoria de las entidades que cada una de ellas gestiona dentro de sus jurisdicciones.

Es oportuno señalar que entre las instituciones que registran un mejor porcentaje de cooperación con la Defensoría del Pueblo en el IV Trimestre 2012, se encuentran los Centros Asistenciales de Essalud de la Provincia de Arequipa, así como los colegios estatales de la Huánuco, Apurímac, Cusco Junín, Loreto y Ucayali, las Direcciones Regionales de Educación de La Libertad, entre otros. De otro lado, en el ranking anual, SEDAPAL es la institución que registra el mejor porcentaje de cooperación con la Defensoría del Pueblo.

La ejecución acumulada para el año 2012 es de 65%, habiéndose incrementado en 2% con relación al año 2011.

## **RESULTADO INTERMEDIO 2: *Contribuir a la gobernabilidad democrática del país.***

***Indicador N°5: Índice de transparencia gubernamental de las instituciones supervisadas por la Defensoría del Pueblo.***

## Definición Operativa:

Proporción de entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo, que cumplen con las normas de transparencia gubernamental referidos a los portales de transparencia, respecto del total de las entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo.

## Forma de Cálculo:

Nº de entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo que cumplen normas de transparencia, sobre el Nº Total de entidades públicas supervisadas, multiplicado por cien.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012   | Ejecución Acumulada año 2012 (*) |
|--|--------------------|----------------|-------------------|----------------------------------|
| <b>Indicador N° 5:</b><br>Índice de transparencia gubernamental de las instituciones supervisadas la DP: | <b>63%</b>         | <b>50%</b>     | <b>Incremento</b> | <b>72%</b>                       |
| <b>Variables:</b><br>Entidades públicas supervisadas por la DP que cumplen normas de transparencia (**)  |                    |                |                   | <b>50</b>                        |
| Total de entidades públicas supervisadas.  |                    |                |                   | <b>69</b>                        |

(\*) Dato Acumulado del año 2012.

(\*\*) Se considera que cumplen con las normas de transparencia aquellas entidades que en los resultados de la supervisión de sus portales de transparencia han superado un nivel de cumplimiento del 50%

## Resultados del indicador al año 2012: 72%

En el año 2012, 50 de las 69 entidades supervisadas cumplieron con las normas que regulan la difusión de información pública en sus portales de transparencia, lo cual significa un 72% en la ejecución acumulada durante dicho año. Se debe precisar que se considera que cumplen con las normas de transparencia las entidades que en los resultados de la supervisión por lo menos superaron un nivel de cumplimiento del 50%, que el caso de los ministerios fueron 18, destacando Economía y Finanzas, Ambiente, Educación y Trabajo y Promoción del Empleo; 20 gobiernos regionales, predominando en los resultados Tacna, Huancavelica y San Martín; y finalmente, 12 municipalidades provinciales, logrando los mayores niveles Huamanga, Lima y Tacna. Este resultado evidencia un incremento respecto al nivel de colaboración obtenido en el año 2011, el mismo que alcanzó el 50%, debido, entre otras razones, a que durante el año 2012 se estrecharon los vínculos de coordinación con la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros para impulsar la implementación del portal de transparencia estándar. Asimismo, los responsables de la actualización de los portales de transparencia de algunos gobiernos regionales como Huánuco, Junín, Loreto e Ica se encuentran en permanente comunicación con el Programa de Descentralización y Buen Gobierno de la Defensoría del Pueblo, para mejorar la calidad de la información que publican. Situación similar ocurrió con los ministerios de Vivienda, Construcción y Saneamiento y Educación.

## Identificación de Problemas Presentados

El cambio de autoridades en los diferentes niveles de Gobierno, dificulta la continuidad en el cumplimiento de las normas de transparencia, como fue en el caso de los años 2010 y 2011, en el que el indicador disminuyó de 63% en el año 2010 a 50% en el año 2011. Como es evidente, la elección de nuevos representantes requiere de una etapa de aprendizaje en el gobierno regional y municipal.

## Propuesta de Medidas Correctivas

En cada reporte de las supervisiones a los portales de transparencia a los gobiernos regionales y municipales, se han emitido recomendaciones en las que se advierte la necesidad de mejorar la organización interna de procesos de las entidades supervisadas, ello con la finalidad de optimizar la sostenibilidad del nivel de cumplimiento. En el mismo sentido, la Defensoría del Pueblo elaboró el Manual de Consulta en Materia de Rendición de Cuentas y Portales de Transparencia, que contiene recomendaciones para mejorar el cumplimiento de la difusión de información en los portales de transparencia de los gobiernos regionales y locales.

## ***Indicador N°6: Número de Conflictos Sociales reportados por la Defensoría del Pueblo.***

### Definición Operativa:

En materia de Conflictos, la Defensoría del Pueblo despliega sus facultades de defensa y supervisión para prevenir e intermediar con el fin de evitar situaciones que puedan amenazar o violar los derechos fundamentales, afectar a la gobernabilidad local, regional o nacional y abrir el camino al proceso de diálogo que contribuya a su solución.

### Forma de Cálculo:

Número de conflictos sociales reportados por la Defensoría del Pueblo.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución Acumulada año 2012 (*) |
|---|--------------------|----------------|-----------------|----------------------------------|
| <b>Indicador N° 6:</b><br>N° de conflictos sociales reportados por la Defensoría del Pueblo | <b>362</b>         | <b>290</b>     | <b>304</b>      | <b>304</b>                       |
| <b>Variables:</b><br>Total de conflictos sociales reportados por la DP.                     |                    |                |                 |                                  |

(\*) Dato Acumulado del año 2012.

## **Resultados del indicador al año 2012: 304 Conflictos sociales reportados por la Defensoría del Pueblo**

En el año 2012 la Defensoría del Pueblo registró un total de 304 conflictos sociales, de los cuales 35 se resolvieron, 42 fueron retirados del registro por presentar inactividad prolongada, 164 se mantienen activos y 63 en estado latente. Así mismo, durante el año 2012 se registraron 84 conflictos sociales nuevos. De este total los conflictos socioambientales ocuparon el 65.5% (55 casos). Le siguen los vinculados a asuntos de gobierno nacional, gobierno local y conflictos laborales, con 8,3% (7 casos cada uno). El número de conflictos nuevos registrados se incrementó ligeramente en relación al año 2011 (pasó de 75 a 84). Cabe indicar que desde el 2008, por quinto año consecutivo, los conflictos socioambientales representan el mayor número de casos registrados.

Desde el mes de junio de 2012, el número de conflictos sociales mostró una tendencia a la disminución, habiéndose pasado de 247 en dicho mes a 227 casos en diciembre. En cuanto a los conflictos activos se debe mencionar que mantienen la tendencia promedio de 160 casos mensuales.

Sin embargo, es necesario señalar que en el 2012 ocurrieron conflictos con graves hechos de violencia. En estos, 24 personas perdieron la vida, todas ellas civiles; y 649 resultaron heridas, entre civiles, policías y militares. Los conflictos donde hubo la mayor cantidad de fallecidos fueron en el caso de la oposición al proyecto Conga en Cajamarca y en el conflicto por el cierre del Mercado Mayorista N° 1 de “La Parada”, dispuesto por la Municipalidad de Lima.

### **Identificación de Problemas Presentados**

No se puede proyectar la variación de un año a otro en el registro de los conflictos sociales. Esto debido a diferentes factores relacionados a necesidades o demandas de poblaciones, quienes evidencian su reclamo mediante una acción pública de protesta. Luego pasan a configurar como conflicto y en varios casos llegan a escenarios con hechos de violencia con muertos y heridos tanto civiles como policías. El conflicto puede generar consecuencias negativas en los ámbitos sociales, políticos, económicos y afectar los derechos humanos.

### **Propuesta de Medidas Correctivas**

La Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo, está trabajando en el diseño de un software para la gestión de los conflictos sociales, que incluye etapas de monitoreo, análisis, intervención, seguimiento y transformación. Este software, además, permitirá que los productos y herramientas que la Adjuntía utiliza para el recojo de información, cruce, contraste o verifique los casos, y estos sean estandarizados.

**RESULTADO INTERMEDIO 3: *Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz.***

***Indicador N° 7: Usuarios satisfechos con la atención brindada por la Defensoría del Pueblo.***

**Definición Operativa:**

Indicador cualitativo respecto del desempeño de la Defensoría del Pueblo según la percepción de los usuarios.

**Forma de Cálculo:**

Encuesta que mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas que reciben la atención de la Defensoría del Pueblo en sus oficinas defensoriales y módulos de atención.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012   | Ejecución Acumulada año 2012 (*) |
|--|--------------------|----------------|-------------------|----------------------------------|
| <b>Indicador N° 7:</b><br>Usuarios satisfechos con la atención brindada por la DP<br><br><b>Variables:</b><br>% de ciudadanos satisfechos que reciben atención de la DP en sus Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención. | <b>0%</b>          | <b>0%</b>      | <b>Incremento</b> | <b>80%</b>                       |

(\*) Dato acumulado al año 2012

### Resultados del indicador al año 2012: **80%** de ciudadanos satisfechos con la atención de la Defensoría del Pueblo.

Se ha realizado la aplicación de encuestas para evaluar la percepción de los usuarios a nivel de Lima y Callao respecto de la atención brindada en las oficinas defensoriales. Estos datos son insumos para la evaluación interna de la institución. Con estas encuestas se pretende conocer el medio a través del cual el usuario tomó conocimiento de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo (DP); evaluar satisfacción, calidad en atención y/o actividades y atributos que debe tener la DP; determinar las expectativas sobre la DP y/o beneficios esperados; evaluar la aceptación de la DP; y saber qué recomendaciones señalan los usuarios de la DP para mejorar el servicio de atención.

Se han aplicado 612 encuestas a usuarios y usuarias de la atención que brindan la Defensoría del Pueblo en las Oficinas de Lima, Lima Norte, Lima Sur, Lima Este y Callao, los resultados de ésta se constituirá en la línea de base de este indicador.

Del resultado de la encuesta se puede mencionar que del total de usuarios satisfechos con el servicio que brinda la Defensoría del Pueblo (79.9%), el 30.9% de los usuarios manifiesta estar muy satisfecho y el 49% señala estar satisfecho. Asimismo, de los encuestados que respondieron que están satisfechos con el servicio que les brinda la Defensoría del Pueblo, el 56.8% (la mayoría) manifiesta que la principal razón es porque reciben buen asesoramiento, el 12.4% porque le ayuda a resolver su problema, entre otras razones. En cuanto a la accesibilidad a las oficinas defensoriales, el 75.4% de usuarios manifestaron estar satisfechos.



## Identificación de Problemas Presentados

Por motivos presupuestales no fue posible aplicar la encuesta a nivel nacional, por lo que sólo se aplicó en Lima y Callao.

## Propuesta de Medidas Correctivas

Se continuará realizando gestiones para aplicar las encuestas a nivel nacional.

### **Indicador N° 8: Cobertura de la Defensoría del Pueblo en distritos de pobreza extrema.**

#### Definición Operativa:

Mide el avance en la cobertura de atención de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional a través de las Acciones Itinerantes Defensoriales<sup>(1)</sup> que desarrollan las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención .

#### Forma de Cálculo:

N° de Distritos en pobreza extrema (Quintil I y II) que acceden a los servicios de la DP a través de acciones itinerantes defensoriales (AID).

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012   | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
|---|--------------------|----------------|-------------------|--------------------------------------|
| <b>Indicador N° 8:</b><br>Cobertura de la DP en distritos de pobreza extrema.<br><br><b>Variables:</b><br>Número de Distritos en pobreza extrema (Quintil I y II) | <b>52</b>          | <b>385</b>     | <b>Incremento</b> | <b>421</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012, extraído del Módulo de AID al 18.01.2013

(1) La Defensoría del Pueblo no se limita a atender a los ciudadanos en sus oficinas, sino que insiste en la necesidad de extender sus servicios y llegar a los lugares más alejados del país. Solo en el 2011 se llevaron a cabo 454 acciones itinerantes, destinadas en su totalidad a las ciudades, poblados y comunidades en las provincias y distritos que exhibían los índices más altos de pobreza y extrema pobreza.

### **Resultados del indicador al año 2012: 421 Distritos en extrema pobreza que acceden a los servicios de la Defensoría del Pueblo.**

Una de las estrategias con las que cuenta la Defensoría del Pueblo para lograr un mayor acercamiento a la población es denominada acción itinerante defensorial (AID), la misma que tiene como objetivo trasladar los servicios que presta la institución a la población que se encuentra en estado de mayor pobreza y vulnerabilidad. Para tal efecto, las Oficinas Defensoriales (OD) y Módulos de Atención Defensorial (MAD) durante los viajes itinerantes realizan las siguientes acciones: supervisión, atención de casos y promoción de derechos. Las supervisiones se realizan principalmente a gobiernos locales, establecimientos de salud e instituciones educativas. Asimismo, para facilitar el registro y sistematización de la información recogida durante estos viajes, se cuenta con un Módulo alojado en el Sistema de Información Defensorial (SID).

Esta estrategia está dirigida principalmente a los distritos que concentran la mayor cantidad de población en situación de pobreza extrema, es decir, de los quintiles pobreza 1 y 2 (de acuerdo al Mapa de Pobreza del INEI), esto con la finalidad de focalizar su ámbito de acción y establecer criterios para priorizar los distritos a visitar. En esa misma línea, es preciso señalar que, no todas las oficinas cuentan con distritos en estos quintiles. En casos como Tumbes, Ica y Madre de Dios, todos sus distritos son del quintil 5 (el menos pobre), sin embargo, a pesar de ello, se han visitado los distritos más pobres de ese quintil. Por el contrario, distritos como Ancash, Ayacucho, Apurímac, Huancavelica y Puno, tienen a más del 50% de sus distritos en los quintiles 1 y 2.

El total de distritos en los quintiles I y II es de 1,037 y si analizamos por regiones, tenemos que - durante el año 2012 - en las regiones costeras las oficinas defensoriales han visitado un total de 258 distritos; en las regiones andinas han sido 317 y en las regiones amazónicas, 108. Los distritos más pobres visitados durante el año 2012 son: Paucarbamba, San Marcos de Rocchac, Omacha en la región Huancavelica y Alto Amazonas en la región Loreto. En el año 2011 los distritos más pobres visitados fueron: Salcahuasi, Surcubamba y Tintay Puncu en la región Huancavelica.

### **Identificación de Problemas Presentados**

Actualmente el sistema de información defensorial - SID y el Sistema de Monitoreo del Plan Operativo Institucional, no permiten identificar el número de entidades públicas supervisadas ni el número de supervisiones realizadas en el marco de la acción itinerante.

Por otro lado, el presupuesto asignado para las acciones itinerantes resulta insuficiente para incrementar la cobertura de atención a las zonas más alejadas y pobres del país.

### **Propuesta de Medidas Correctivas**

Se requiere actualizar y concordar la base de datos de los sistemas de la Defensoría del Pueblo con las modificaciones y actualizaciones que viene realizando el INEI, con respecto a índices de pobreza y pobreza extrema a nivel nacional. Así mismo, es necesario incrementar el presupuesto asignado a las oficinas defensoriales para ampliar la cobertura de atención a las zonas más pobres del país.

### ***Indicador N°9: Índice de satisfacción del personal con la institución (comunicación, liderazgo, aprendizaje y reconocimiento).***

#### **Definición Operativa:**

N° de trabajadores de la Defensoría del Pueblo satisfechos con la institución sobre el número total de trabajadores de la Defensoría del Pueblo, multiplicado por cien.

#### **Forma de Cálculo:**

Índice de satisfacción de los trabajadores de la DP.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012   | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
|--|--------------------|----------------|-------------------|--------------------------------------|
| <b>Indicador N° 9:</b><br>Índice de satisfacción del personal con la institución (comunicación, liderazgo, aprendizaje y reconocimiento) | <b>0%</b>          | <b>0%</b>      | <b>Incremento</b> | <b>0%</b>                            |
| <b>Variables:</b><br>N° de trabajadores de la DP satisfechos con la institución  |                    |                |                   | <b>0</b>                             |
| N° total de trabajadores de la DP.   |                    |                |                   | <b>558</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

## Resultados del indicador al año 2012: **0 %**

Existe una propuesta de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano - OGDH relacionada a evaluar la satisfacción laboral, en la cual se diseñó un cuestionario de acuerdo a los indicadores señalados en el Plan Estratégico Institucional - PEI (Reformulado) 2011-2015 dirigido a todo el personal de la Defensoría del Pueblo, el mismo que fue propuesto a la Alta Dirección, estando a la espera de su aprobación para su implementación y ejecución. La encuesta de satisfacción laboral, permite evaluar los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales internas de la organización en el personal, pudiéndose mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de gestión de la Defensoría del Pueblo. La satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

### Identificación de Problemas Presentados

A la fecha no se ha llegado a aplicar el cuestionario de satisfacción laboral que fue diseñado por la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano - OGDH, al encontrarse en evaluación y análisis por la Alta Dirección, el mismo que de proceder su aprobación, se realizarán las coordinaciones necesarias para su implementación.

### Propuesta de Medidas Correctivas

Se requiere un mayor énfasis en la motivación y liderazgo del personal de la Defensoría del Pueblo. También se debe considerar un dinamismo continuo, permanente y sistemático en la mejora de la satisfacción laboral a través de jornadas de integración, con la finalidad de asegurar un cambio en la actitud del personal.

**RESULTADO INTERMEDIO 1:** Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal.

**Resultado Específico 1.1.: Ciudadanos(as) fortalecidos en el ejercicio de sus derechos fundamentales frente a la administración estatal y en la prestación de los servicios públicos.**

**Indicador N° 10: Variación porcentual de casos atendidos.**

**Definición Operativa:**

Indicador que mide el nivel de atención de los casos que presentan los ciudadanos (as) ante las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención de la DP.

**Forma de Cálculo:**

N° de casos en el periodo t+1 menos el número de casos ingresados en el periodo t, sobre el número de casos ingresados en el periodo t, multiplicado por cien.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |               |               |                                      |
|---|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|---------------|---------------|--------------------------------------|
|   |                    |                |                 | I Semestre              | III Trimestre | IV Trimestre  | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
| <b>Indicador N° 10:</b><br>Variación porcentual de casos atendidos. | <b>20%</b>         | <b>-2%</b>     | <b>2%</b>       | <b>4%</b>               | <b>1.7%</b>   | <b>1.4%</b>   | <b>2.6%</b>                          |
| <b>Variables:</b><br>N° de casos atendidos en el periodo t+1        | <b>141,067</b>     | <b>138,595</b> |                 | <b>74,588</b>           | <b>35,511</b> | <b>31,888</b> | <b>141,987</b>                       |
| N° de casos atendidos en el periodo t                               | <b>117,643</b>     | <b>141,067</b> |                 | <b>72,021</b>           | <b>34,914</b> | <b>31450</b>  | <b>138,385</b>                       |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

Nota: La información del año 2012 está sujeta a la fecha de corte del informe anual de la Defensoría del Pueblo ante el Congreso, por lo que podría presentar variaciones posteriormente.

**Resultados del indicador al año 2012: 2.6% de variación de casos atendidos.**

La variación porcentual de casos atendidos para el IV Trimestre 2012, en comparación con el IV Trimestre 2011, es de 1.4%, lo que refleja un incremento en el número de casos recibidos de un trimestre a otro.

Con relación al año 2011, la atención de casos se ha incrementado en 4.6%, pasando el indicador de -2% a 2.6% en el año 2012.

La tendencia en el incremento de casos no es uniforme en cada tipo (queja, petitorio y consulta); reflejándose una disminución del 0,7% en los petitorios y 3,7% en las quejas; y un incremento del 5,6% en las consultas. Ese incremento en las consultas ha originado que el porcentaje global de casos mantenga la tendencia al incremento.

### **Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales (eficiencia).**

#### **Definición Operativa:**

Indicador que mide el nivel de atención de los casos que presentan los ciudadanos (as) ante las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención de la DP, en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

#### **Forma de Cálculo:**

N° de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, sobre el Número de quejas recibidas, por cien.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |               |              |                                  |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|---------------|--------------|----------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | III Trimestre | IV Trimestre | Ejecución Acumulada Año 2012 (*) |
| <b>Indicador N° 11:</b><br>Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales. | <b>77%</b>         | <b>71%</b>     | <b>94%</b>      | <b>67%</b>              | <b>55%</b>    | <b>44%</b>   | <b>59%</b>                       |
| <b>Variables:</b><br>Quejas concluidas   | <b>27,446</b>      | <b>22,900</b>  |                 | <b>11,290</b>           | <b>4,008</b>  | <b>2,784</b> | <b>18,082</b>                    |
| Quejas recibidas.  | <b>35,598</b>      | <b>32,063</b>  |                 | <b>16,857</b>           | <b>7,334</b>  | <b>6,359</b> | <b>30,550</b>                    |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

Nota: La información del año 2012 está sujeta a la fecha de corte del informe anual de la Defensoría del Pueblo ante el Congreso, por lo que podría presentar variaciones posteriormente.

### **Resultados del indicador al año 2012: 59% de quejas concluidas en el plazo establecido.**

El porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales en el IV Trimestre 2012, fue de 44%. Esta cifra se debe a que las quejas ingresadas en dicho periodo aún se encuentran dentro de los 100 días para ser concluidas.

Si bien la proyección en la conclusión de quejas para el año 2012 es de 94%, actualmente la ejecución acumulada muestra un avance del 59%, debido a que las quejas ingresadas desde septiembre a diciembre de 2012, aún se encuentran dentro del plazo para ser concluidas.

### **Identificación de Problemas Presentados**

Se advierte un bajo cumplimiento de este Indicador, tanto en los avances trimestrales como en la ejecución anual, debido a que los resultados del indicador señalado recién pueden ser medidos de forma completa cuando transcurra el plazo de 100 días establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

En ese sentido, los resultados del indicador reflejan un resultado menor, dado que las quejas aún se encuentran dentro del plazo que establece el protocolo para ser concluidas.

### **Indicador N°12: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas.**

#### **Definición Operativa:**

Indicador que mide el nivel de cumplimiento de las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales relacionados a mejoras en la política y gestión pública, a cargo de las diferentes entidades públicas.

#### **Forma de Cálculo:**

N° de recomendaciones total o parcialmente cumplidas sobre el N° total de recomendaciones, multiplicado por cien.

| <b>Indicador</b>   | <b>Línea de Base 2010</b> | <b>Ejecución 2011</b> | <b>Proyección 2012</b> | <b>Ejecución Acumulada del año 2012 (*)</b> |
|--|---------------------------|-----------------------|------------------------|---|
| <b>Indicador N° 12:</b><br>Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas. | <b>40%</b>                | <b>49%</b>            | <b>46%</b>             | <b>42%</b>                                  |
| <b>Variables:</b><br>Recomendaciones total o parcialmente cumplidas.   |                           | <b>363</b>            |                        | <b>416</b>                                  |
| Total de recomendaciones.  |                           | <b>787</b>            |                        | <b>979</b>                                  |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

**Resultados del indicador al año 2012: 42% de recomendaciones total o parcialmente implementadas.**

La tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en el año 2012, ha disminuido respecto al año anterior, debido a que las recomendaciones contenidas en los Informes Defensoriales 158 y 159 no han sido materia de seguimiento, al haber sido publicadas recién en el mes de diciembre de 2012.

**RESULTADO INTERMEDIO 2: Contribuir a la gobernabilidad democrática del país.**

**Resultado Específico 2.1.: Procesos de transparencia y descentralización del Estado promovidos.**

**Indicador N°13: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.**

**Definición Operativa:**

Indicador que mide el nivel de cumplimiento de las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo en los reportes de supervisión a los portales de transparencia, relacionados al cumplimiento de las entidades públicas de mantener actualizados dichos portales.

**Forma de Cálculo:**

Nº total de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en materia de transparencia implementadas total o parcialmente sobre el Nº total de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo formuladas en materia de transparencia.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución Acumulada de año 2012 (*) |
|---|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------|
| <b>Indicador N° 13:</b><br>Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas e materia de transparencia. | <b>49%</b>         | <b>67%</b>     | <b>51%</b>      | <b>44%</b>                          |
| <b>Variables:</b><br>Nº de recomendaciones total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.  |                    |                |                 | <b>7</b>                            |
| Nº total de recomendaciones defensoriales en materia de transparencia.  |                    |                |                 | <b>16</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

## **Resultados del indicador al año 2012: 44% de Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.**

La ejecución acumulada en el año 2012 corresponde al 44% en el presente indicador. En este resultado se debe tener en cuenta el cambio en la metodología de la supervisión a los portales de transparencia, que incorpora, por primera vez, a los ministerios del Poder Ejecutivo (incluida la Presidencia del Consejo de Ministros). En consecuencia, cabe precisar que dicha cifra comprende el grado de implementación de las recomendaciones efectuadas a los gobiernos regionales y locales supervisados durante el mes de agosto y que corresponde al primer semestre del año 2012, sin incluir a los ministerios del poder ejecutivo debido a que las recomendaciones dirigidas a este nivel de gobierno serán objeto de verificación luego de la supervisión del segundo semestre del año 2012 a realizarse durante mes febrero de año 2013. Las recomendaciones que han tenido mayor nivel de cumplimiento en este período, con respecto a los gobiernos regionales y locales supervisados son:

La designación del funcionario responsable de la actualización de información en los portales de transparencia en las entidades supervisadas y la mayor difusión de los documentos de gestión institucional.

En el año 2011 el nivel de cumplimiento de las recomendaciones alcanzó el 67%, cifra que es importante resaltar toda vez que se trataba de nuevas autoridades elegidas en el proceso de Elecciones Regionales y Municipales 2010.

### **Identificación de Problemas Presentados**

En los niveles regional y local no han acogido el 100% de las recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo en sus reportes de supervisión.

### **Propuesta de Medidas correctivas:**

La Defensoría del Pueblo debe realizar un trabajo permanente y sostenido en reforzar los mecanismos de articulación y coordinación con los funcionarios de los gobiernos regionales y municipalidades provinciales, para mantener actualizado sus portales de transparencia.

## ***Indicador N°14: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.***

### **Definición Operativa:**

Indicador que mide el nivel de cumplimiento de las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales relacionados a la implementación del proceso de descentralización.

### **Forma de Cálculo:**

Nº de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales en materia de descentralización implementadas total o parcialmente, sobre el Nº total de



recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales en materia de descentralización, multiplicados por cien.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución Acumulada de año 2012 (*) |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------|
| <p><b>Indicador N° 14:</b><br/>Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.</p> <p><b>Variables:</b><br/>N° de recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas relacionadas al proceso de descentralización.</p> <p>N° total de recomendaciones defensoriales referidas al proceso de descentralización.</p> | <b>0%</b>          | <b>48%</b>     | <b>57%</b>      | <b>52%</b>                          |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

### **Resultados del indicador al año 2012: 52% de Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.**

La ejecución acumulada al año 2012 alcanza un 52%. Ello está directamente relacionado a que desde el cambio de gobierno nacional, no se han presentado avances considerables en el proceso de descentralización, con lo cual las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo no se han implementado en la medida prevista. Recién en diciembre del 2012, mediante Resolución de Secretaría de Descentralización N° 077-2012-PCM/SD, se aprobó la propuesta del Plan Nacional de Descentralización 2012-2016, al cual se formularán las respectivas recomendaciones.

La cifra de 52% alcanzada en el año 2012 es mayor al nivel de ejecución que se obtuvo en el año 2011, que fue de 48%. En el año 2011, la Defensoría del Pueblo emitió importantes recomendaciones relacionadas con el proceso de descentralización, tal como las emitidas en el Informe Defensorial N° 148 "Primera Supervisión al Plan de Municipalización de la Gestión Educativa: aportes para su implementación", en el marco de la Ley N° 29626, Ley del Presupuesto Público para el año 2011, que dispuso la evaluación del Plan Piloto de la Municipalización de la Gestión Educativa y que dio lugar a la supervisión de las 56 municipalidades distritales que formaban parte de dicho piloto.

Además, mediante Decreto Supremo N° 090-2011-PCM se aprobó el Listado de Municipalidades Rurales del Perú, tal como fue planteado en el Documento Defensorial N° 13 "Diagnóstico de la realidad y funcionamiento de las municipalidades de centros poblados", que tomó como muestra 5 departamentos del país con mayor número de centros poblados y población rural. Este documento planteó la necesidad

de contar con un instrumento que permita aplicar políticas y estrategias diferenciadas para la promoción del desarrollo.

En el año 2010, la línea de base que mide el cumplimiento de recomendaciones defensoriales referidas al proceso de descentralización fue 0%. Tal como lo advirtió la Defensoría del Pueblo en el Informe Defensorial N° 141 "Hacia una descentralización al servicio de las personas: recomendaciones en torno al proceso de transferencia de competencias a los gobiernos regionales", el proceso de transferencia de competencias y funciones a los gobiernos regionales se realizó de manera acelerada, sin garantizar las capacidades de gestión de dicho nivel de gobierno, sin los recursos humanos, presupuestales y logísticos necesarios que permitiesen asegurar la continuidad y calidad de la prestación de los servicios a la población. Además, se advirtió la falta de un marco normativo completo que regulase la delimitación de competencias y distribución de funciones entre los tres niveles de gobierno en servicios fundamentales como salud y educación, entre otros.

### **Identificación de Problemas Presentados**

Durante el período julio 2011-diciembre 2012, la Secretaría de Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros fue conducida por tres secretarios de descentralización, lo cual alteró el normal desarrollo de la política de descentralización.

De otro lado, la existencia de dificultades en el proceso de transferencia de funciones y programas a los gobiernos locales, tales como la transferencia del Programa de Complementación Alimentaria (PCA) a las municipalidades de Lima Metropolitana, en los que se advierte, por ejemplo, un débil fortalecimiento de capacidades. Asimismo, la transferencia de algunos programas ya habían sido transferidos -como los Centros de Emergencia Mujer (CEM)- han sido reasumidos temporalmente por el gobierno nacional, o como en el caso del programa Wawa Wasi, cuya transferencia quedó sin efecto al haber sido absorbido por el nuevo programa social Cuna Mas, ejecutado por el Nivel Central.

### **Propuesta de Medidas correctivas:**

El Programa de Descentralización y Buen Gobierno de la Defensoría del Pueblo, mediante el Informe N° 01-2013-AAE/PDBG formuló aportes y recomendaciones a la propuesta del Plan Nacional de Descentralización 2012-2016.

### **Resultado Específico 2.2.: *Prevención de conflictos sociales fortalecida.***

#### ***Indicador N°15: Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.***

##### **Definición Operativa:**

En materia de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo despliega sus facultades de defensa y supervisión para prevenir e intermediar con el fin de evitar situaciones que puedan amenazar o violar los derechos fundamentales, afectar a la gobernabilidad local, regional o nacional y abrir el camino a proceso de diálogo que contribuyan a su solución.

### Forma de Cálculo:

N° de conflictos sociales activos en los que la Defensoría del Pueblo contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo, sobre el N° total de conflictos sociales activos, multiplicado por cien.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                  |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|----------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada año 2012 (*) |
| <b>Indicador N° 15:</b><br>Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo:  | <b>22%</b>         | <b>25%</b>     | <b>28%</b>      | <b>29%</b>              | <b>29%</b>  | <b>31%</b>                       |
| <b>Variables:</b><br>N° de conflictos sociales activos en los que la DP contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo. |                    | <b>19</b>      |                 | <b>23</b>               | <b>25</b>   | <b>26</b>                        |
| N° de conflictos sociales activos en los que la DP contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo.                      |                    | <b>75</b>      |                 | <b>78</b>               | <b>86</b>   | <b>84</b>                        |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

### Resultados del indicador al año 2012: **31%** espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo promueve y alienta los espacios de diálogo para resolver conflictos. No obstante ello, se ha comprobado la necesidad de ampliar este esfuerzo y de convertir este tema en una línea de trabajo principal, a través del diálogo buscando canalizar el conflicto en su fase temprana antes de que escalen a escenarios de confrontación violenta. A la fecha existen 84 conflictos activos, en proceso de diálogo, de los cuales 52 (62%) se desarrollan en mesas de diálogo. Así mismo la Defensoría del Pueblo ha participado en el 54% de dichos espacios de diálogo como observador, facilitador, mediador y convocante (buenos oficios). Cabe señalar que desde el año 2010 se mantiene una ligera tendencia al incremento del diálogo como herramienta para la solución de los conflictos.

Los conflictos sociales en los que la Defensoría del Pueblo contribuyó a la creación o participación en espacios de diálogo durante el año 2012, experimentaron un incremento del 25% en el año 2011 (19 espacios de diálogo), al 31% en el año 2012 (26 espacios de diálogo). Entre los casos emblemáticos del año 2012, en los que la Defensoría del Pueblo promovió el espacio de diálogo se encuentran: el espacio de diálogo promovido entre la comunidad campesina de San Lucas Colán con la empresa Olympic Perú INC en Piura; el conflicto entre los pobladores de la comunidad campesina de Chavín con la empresa minera Milpo en Ica. En Áncash se promovió el diálogo entre la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS) de Mareniyoc con la empresa Barrick Misquichilca S.A., quienes mantienen un conflicto

por el uso y disponibilidad del agua. La participación de la Defensoría del Pueblo ayudó al encauzamiento del diálogo entre la comunidad campesina de Cajacay con la Compañía Minera Antamina por el derrame de mineral (cobre y otros) ocurrido con fecha 25 de julio de 2012.

En Arequipa, la Defensoría del Pueblo contribuyó a promover el diálogo en el caso Caylloma con la empresa minera Bateas, conflicto por el supuesto incumplimiento de acuerdos de un convenio suscrito en el 2010. En Cusco, la Defensoría del Pueblo participó en el conflicto de la Provincia de Espinar con la empresa minera Xtrata Copper – Proyecto Tintaya Antapacay. Así mismo, se tiene la conformación de estos espacios en Moquegua, caso Planta y Tanques de Almacenamiento de Hidrocarburos PETROPERÚ S.A. y el caso de las organizaciones sociales de la Provincia de Andahuaylas que se oponen al desarrollo de la actividad minera en la zona. Otro de los casos donde participó la Defensoría del Pueblo como facilitador es el conflicto limítrofe entre Puno y Moquegua. Esta instancia fue formalizada por Resolución Ministerial N°448-2009-PCM.

Finalmente, cabe resaltar que en lo que corresponde al trabajo institucional de la Defensoría del Pueblo, durante el año 2012 se realizaron un total de 2,031 intervenciones defensoriales, sobre todo orientados a promover el diálogo y contener la violencia (supervisión preventiva, intermediación, acciones humanitarias y acciones de defensa legal).

### **Identificación de Problemas Presentados:**

La Defensoría del Pueblo podría tener presencia en la mayoría de los procesos de diálogo que se llevan a cabo a nivel nacional; sin embargo, sea por razones geográficas, logísticas y de disponibilidad de personal, es complicado tener presencia en todo el ámbito nacional. No estar presente en todos los lugares donde se desarrollan las mesas de diálogo dificulta, el seguimiento o la obtención de información de fuente de primera mano.

### **Propuesta de Medidas Correctivas:**

Es necesario mejorar aun más la coordinación entre la Adjuntía para la Prevención de los Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, las Oficinas Defensoriales y los Módulos de Atención Defensorial.

Además, la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad está preparando un documento de investigación sobre “el diálogo en los conflictos sociales”, el cual tiene por objetivo evidenciar la estructuración, funcionalidad e institucionalidad de este espacio, como documento orientador para el trabajo en las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial.

## **RESULTADO INTERMEDIO 3: *Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz.***

### ***Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.***

## **Indicador N°16: Índice de rotación de personal**

### **Definición Operativa:**

El indicador expresa la cantidad de personas que ingresan y que se desvinculan de la institución. Si el índice es muy bajo se da el estancamiento y envejecimiento del personal. Si el índice es muy elevado se presenta demasiada fluidez y se puede perjudicar a la institución (falta de estabilidad).

### **Forma de Cálculo:**

Relación porcentual entre las admisiones y las desvinculaciones de personal en relación al número promedio de miembros de la institución en el transcurso de un año.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
|---|--------------------|----------------|-----------------|--------------------------------------|
| <b>Indicador n° 1: Índice de rotación de personal:</b>                | <b>0%</b>          | <b>3%</b>      | <b>1%</b>       | <b>-1%</b>                           |
| <b>Variables:</b><br>N° de trabajadores que ingresan a la institución |                    | <b>237</b>     |                 | <b>209</b>                           |
| N° de trabajadores que se retiran de la institución.                  |                    | <b>218</b>     |                 | <b>214</b>                           |
| N° Total de trabajadores.   |                    | <b>573</b>     |                 | <b>558</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

### **Resultados del indicador al año 2012: -1% es el índice de rotación de personal en la Defensoría del Pueblo.**

En el año 2012, ingresaron a la Defensoría del Pueblo 209 trabajadores, mientras que se retiraron 214 trabajadores. De acuerdo a esta información, los resultados muestran un elevado índice de rotación de personal, considerando que del total de trabajadores de la Defensoría del Pueblo (558), el 60% aproximadamente pertenecen al régimen CAS y que este grupo muestra el mayor porcentaje de rotación de personal, mostrando un índice negativo en relación al año 2011; lo que significa que el número de trabajadores que se retiran de la Defensoría del Pueblo es mayor de los que ingresan.

### **Identificación de Problemas Presentados:**

El mayor número de trabajadores que se retira pertenecen al personal bajo la modalidad de contrato administrativo de servicios - CAS.

### **Propuesta de Medidas Correctivas:**

Se debe implementar mecanismos para la retención de los trabajadores, priorizando capacitaciones, bienestar y desarrollo de personal, entre otros beneficios. Se requiere

contar con personal especializado en reclutamiento, selección e inducción de personal, con la finalidad de orientar a los comités de selección de personal.

### **Indicador N° 17: Porcentaje de puestos en cuya descripción se haya incorporado habilidades organizacionales.**

#### **Definición Operativa:**

Las habilidades organizacionales contribuyen a mejorar la eficacia y eficiencia de la institución, así como mejora el clima laboral e incrementa el nivel de satisfacción y motivación del personal.

#### **Forma de Cálculo:**

N° de puestos de trabajo que han incorporado dentro de su descripción, habilidades organizacionales requeridas para su desempeño, sobre el N° total de puestos de trabajo, multiplicado por cien.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
|---|--------------------|----------------|-----------------|--------------------------------------|
| <b>Indicador N° 17:</b><br>Porcentaje de puestos en cuya descripción se haya incorporado habilidades organizacionales.                                | <b>0%</b>          | <b>0%</b>      | <b>62%</b>      | <b>0%</b>                            |
| <b>Variables:</b><br>N° de puestos de trabajo que han incorporado dentro de su descripción, habilidades organizacionales requeridas para su desempeño |                    |                |                 | <b>0</b>                             |
| N° total de puestos de trabajo  |                    |                |                 | <b>558</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

### **Resultados del indicador al año 2012: 0%**

En el año 2012 no se ha implementado la descripción de puestos con habilidades organizacionales.

#### **Identificación de Problemas Presentados:**

Hasta la fecha no se ha implementado en la Defensoría del Pueblo una descripción de puesto con habilidades organizacionales.

#### **Propuesta de Medidas Correctivas:**

Implementar en la Defensoría del Pueblo, a la brevedad, una descripción de puestos con habilidades organizacionales.

## **Indicador N° 18: Porcentaje de puestos evaluados en el desempeño de su trabajo.**

### **Definición Operativa:**

La evaluación del rendimiento laboral del personal es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua, es realizada por los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del personal en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

### **Forma de Cálculo:**

N° de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo sobre el N° total de puestos de trabajo, multiplicado por cien.

| <b>Indicador</b>  | <b>Línea de Base 2010</b> | <b>Ejecución 2011</b> | <b>Proyección 2012</b> | <b>Ejecución Acumulada del año 2012 (*)</b> |
|---|---------------------------|-----------------------|------------------------|---|
| <b>Indicador N° 18:</b><br>Porcentaje de puestos evaluados en el desempeño de su trabajo.           | <b>0%</b>                 | <b>0%</b>             | <b>25%</b>             | <b>0%</b>                                   |
| <b>Variables:</b><br>N° de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo: |                           |                       |                        | <b>0</b>                                    |
| N° total de puestos de trabajo:   |                           |                       |                        | <b>558</b>                                  |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

### **Resultados del indicador al año 2012:**

A la fecha en la Defensoría del Pueblo no se ha implementado y ejecutado una evaluación del rendimiento y/o desempeño laboral.

### **Identificación de Problemas Presentados:**

Se encuentra pendiente la elaboración del clasificador de cargos y la descripción y perfil de puestos de trabajo.

### **Propuesta de Medidas Correctivas:**

La Oficina de Gestión y Desarrollo Humano - OGDH de la Defensoría del Pueblo, tiene previsto la contratación de una consultoría para la descripción y perfil de puestos, así como la elaboración de un plan de implementación de evaluación del desempeño, que será propuesto ante la Alta Dirección para su aprobación, en cumplimiento de los lineamientos de políticas de gestión de Recursos Humanos de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR y de la Ley de Reforma de Servicio Civil.

## Resultado Específico 3.2.: *Infraestructura y equipamiento fortalecidos.*

### **Indicador N°19: Nivel de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad. (\*\*)**

#### **Definición Operativa:**

De acuerdo a la normatividad vigente, las instituciones públicas y privadas que atiendan al público, deberán tener espacios adecuados para la atención de personas con discapacidad, con ambientes y rutas accesibles que permitan su desplazamiento.

#### **Forma de Cálculo:**

N° de locales de la Defensoría del Pueblo acondicionados que cumplen con condiciones mínimas para la atención de las personas con discapacidad sobre el total de locales de la Defensoría del Pueblo multiplicado por cien.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución Acumulada de año 2012 (*) |
|---|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------|
| <b>Indicador N° 19:</b><br>Nivel de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad: | <b>37%</b>         | <b>26%</b>     | <b>37%</b>      | <b>26%</b>                          |
| <b>Variables:</b><br>N° de locales adecuados para atención de personas con discapacidad.                  | <b>14</b>          | <b>10</b>      |                 | <b>10</b>                           |
| N° total de locales de la DP  | <b>39</b>          | <b>39</b>      |                 | <b>39</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

(\*\*)

1. La puerta de ingreso al local está al nivel de la vereda
2. La puerta de ingreso al local tiene como mínimo 90 cm de ancho
3. El desnivel del piso al ingreso o al interior del local se salva mediante gradas o rampa
4. Las gradas o rampa tienen pasamanos
5. Los desniveles entre pisos se salvan mediante ascensor o escaleras
6. Las escaleras tienen pasamanos de una altura mínima de 80 cm.
7. La atención de personas con discapacidad se realiza en el 1º piso
8. Los pasadizos de circulación tienen un ancho libre mínimo de 90 cm.
9. El mostrador, ventanilla o escritorio de atención tiene una altura máxima de 80 cm.
10. Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras
11. Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad

### **Resultados del indicador al año 2012: 26% de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad**

El porcentaje de adecuación de los locales se mantiene con relación al año 2011. Sin embargo se debe mencionar que el porcentaje considerado en la línea de base 2010 fue aplicando 3 condiciones (si cuentan con rampa, puerta grande y baranda en los SSHH). Para el año 2012, se han aplicado 11 condiciones (\*\*).



## Identificación de Problemas Presentados:

El porcentaje de adecuación de los locales se ve reducido con relación a la línea de base, debido al incremento de condiciones para medir la accesibilidad mínima. La Defensoría del Pueblo sólo cuenta con dos locales propios (en Lima), a diferencia de los locales de las oficinas defensoriales que en su totalidad son alquilados, en los que se dificulta realizar cambios y adecuaciones en la infraestructura ya que en su mayoría son casas habitación y que han sido adecuadas para oficinas para la atención del público.

## Propuesta de Medidas Correctivas:

Buscar mecanismos o modalidades que permitan realizar las modificaciones a la infraestructura de los locales.

## **Indicador N°20: Nivel de adecuación de los equipos informáticos**

### Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo viene desarrollando la modernización de su plataforma tecnológica con la implementación de nuevos equipos de acuerdo a las prioridades institucionales.

### Forma de Cálculo:

N° de nuevos equipos informáticos implementados, sobre el N° total de equipos informáticos de la Defensoría del Pueblo, multiplicado por cien.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
|--|--------------------|----------------|-----------------|--------------------------------------|
| <b>Indicador N° 20:</b> Nivel de adecuación de los equipos informáticos: | <b>50%</b>         | <b>66%</b>     | <b>70%</b>      | <b>77%</b>                           |
| <b>Variables:</b><br>N° de nuevos equipos informáticos implementados     | <b>340</b>         | <b>480</b>     | <b>560</b>      | <b>560</b>                           |
| N° total de equipos informáticos de la DP.                               | <b>679</b>         | <b>730</b>     | <b>730</b>      | <b>730</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

## **Resultados del indicador al año 2012: 77% de adecuación de equipos informáticos.**

Durante el año 2012 se han adquirido ochenta (80) computadoras que actualizan (renovación tecnológica) el parque de computadoras en un 77%, teniendo en cuenta una vigencia tecnológica de por lo menos diez (10) años. Actualmente se tiene un total de 730 computadoras, siendo la propuesta institucional, proyectada para el 2013, la

renovación de todas las computadoras Pentium IV que todavía están en uso en la Defensoría del Pueblo.

**Resultado Específico 3.3.:** Tecnología de información y comunicación mejorada.

**Indicador N° 21: Nivel de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad. (\*\*)**

#### Definición Operativa

La Defensoría del Pueblo implementa proyectos de tecnología de la información y comunicación a fin de mejorar y modernizar la gestión institucional.

#### Forma de Cálculo:

N° de proyectos TIC realizados sobre el N° total de proyectos TIC planificados en el año, multiplicado por cien.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
|---|--------------------|----------------|-----------------|--------------------------------------|
| <b>Indicador N° 21:</b><br>Proyectos TIC realizados.: | <b>90%</b>         | <b>98%</b>     | <b>100%</b>     | <b>98%</b>                           |
| <b>Variables:</b><br>N° de proyectos TIC realizados.  | <b>4.5</b>         | <b>4.9</b>     | <b>4.9</b>      | <b>4.9</b>                           |
| N° total de proyectos TIC planificados en el año.     | <b>5</b>           | <b>5</b>       | <b>5</b>        | <b>5</b>                             |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

**Resultados del indicador al año 2012: 98% de proyectos TIC realizados.**

Se desarrollaron cinco (5) proyectos informáticos de los cuales solo se pudieron concluir cuatro (4), quedando uno (1) inconcluso. Los proyectos presentados son: Portal institucional, Sistema plan operativo anual 2012 web, Sistema de control de visitas, Portal de transparencia y Nuevo módulo de papeletas web (aún no concluido). Los proyectos señalados benefician, tanto al usuario interno de la Defensoría del Pueblo, como al ciudadano, ya que agilizan los procedimientos y crean accesibilidad a la información de forma ordena y oportuna.

#### Identificación de Problemas Presentados:

Recarga de actividades no programadas, tales como: Módulo de encuesta Penales, Módulo de encuesta Descentralización y Buen Gobierno, Diseño para la maratón 5K, modificaciones al módulo de ecoeficiencia entre otros.

## Propuesta de Medidas Correctivas:

Mejorar la coordinación interna, a fin de contar con una mejor programación de actividades que permita mejorar el desempeño en el cumplimiento de los procesos, tanto de control como de desarrollo de software, ya que la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones -OTIT cuenta con un número limitado de personal.

**RESULTADO INTERMEDIO 1:** Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal.

**Resultado Específico 1.1.:** Ciudadanos(as) fortalecidos en el ejercicio de sus derechos fundamentales frente a la administración estatal y en la prestación de los servicios públicos.

### **Producto 1.1.1. Persona cuentan con sus derechos fundamentales**

### **Indicador N° 22: Casos Atendidos.**

#### **Definición Operativa:**

Los casos consideran las quejas, petitorios y consultas atendidos por la Defensoría del Pueblo en las Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención, viajes itinerantes, carpas y ferias informativas.

#### **Forma de Cálculo:**

N° total de casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |               |                                     |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|---------------|-------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre   | Ejecución Acumulada del año 2012(*) |
| <b>Indicador N° 22:</b><br>Casos atendidos.          | <b>141,067</b>     | <b>138,595</b> | <b>146,766</b>  | <b>74,588</b>           | <b>67,399</b> | <b>141,987</b>                      |
| <b>Variables:</b><br>N° de casos atendidos en la DP. |                    |                |                 |                         |               |                                     |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

Nota: La información del año 2012 está sujeta a la fecha de corte del informe anual, por lo que esta sujeta a variaciones

**Resultados del indicador al año 2012: 141,987 casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.**

El número de casos atendidos por la Defensoría del Pueblo en el II Semestre 2012 fue de 67,399 casos, advirtiéndose un ligero incremento en comparación a los casos ingresados en el II Semestre 2011. Si bien no se ha alcanzado la proyección que se

planteó para el año 2012, sí se advierte un incremento de casos atendidos en comparación a la línea de base 2010 y la ejecución 2011.

Con relación a las cifras anuales en el año 2011 y 2012, se mantiene la tendencia al incremento en la atención de casos, advirtiéndose un incremento de 2,4% en comparación al año anterior.

Al respecto, se advierte que la tendencia en el incremento de casos no es uniforme en cada tipo de caso. Reflejándose una disminución del 0,7% en los petitorios y 3,7% de las quejas; y un incremento del 5,6% en las consultas. Ese incremento en las consultas ha originado que el porcentaje global de casos mantenga la tendencia al incremento.

### **Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.**

#### **Definición Operativa:**

Medición de del cumplimiento de lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales con relación al tiempo de duración de la admisión de una queja.

#### **Forma de Cálculo:**

Quejas admitidas en dos días útiles o menos, sobre el total de quejas ingresadas, multiplicado por 100.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |               |                                     |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|---------------|-------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre   | Ejecución Acumulada del año 2012(*) |
| <b>Indicador N° 23:</b><br>Quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales | <b>93%</b>         | <b>95%</b>     | <b>94%</b>      | <b>94%</b>              | <b>94%</b>    | <b>94%</b>                          |
| <b>Variables:</b><br>N° de quejas admitidas en dos días útiles o menos.  | <b>33,054</b>      | <b>30,247</b>  |                 | <b>16,006</b>           | <b>12,515</b> | <b>28,521</b>                       |
| N° Total de quejas ingresadas  | <b>35,587</b>      | <b>31,970</b>  |                 | <b>17,068</b>           | <b>13,364</b> | <b>30,432</b>                       |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

Nota: La información del año 2012 está sujeta a la fecha de corte del informe anual, por lo que puede sufrir variaciones

**Resultados del indicador al año 2012: 94% de quejas admitidas en dos días útiles**

El porcentaje de quejas admitidas dentro del plazo del Protocolo de Actuación Defensorial para el II Semestre de 2012 fue de 94%. Ello demuestra el satisfactorio comportamiento por parte de la mayoría de Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial en la admisión de quejas.

Para la ejecución acumulada del año 2012, continua la misma tendencia del semestre, advirtiéndose que el 94% de las Oficinas tienen un satisfactorio cumplimiento del plazo en la admisión de quejas. Al respecto, las únicas oficinas que reflejan un bajo resultado en el indicador son: Huánuco, Ica y el Módulo de Atención Defensorial de Tingo María.

## **Indicador N° 24: Visitas itinerantes**

### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo extiende sus servicios para la atención de ciudadanos (as) que viven en las zonas más alejadas, dando prioridad a la población en condición de extrema pobreza, atendiendo quejas, petitorios y consultas, realizando supervisiones a instituciones públicas y realizando acciones de promoción.

### **Forma de Cálculo:**

Suma total del número de visitas itinerantes realizadas por la Defensoría del Pueblo.

| Indicador                                       | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |             |
|---|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|-------------|
|   |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre |             |
| <b>Indicador N° 24:</b><br>Visitas itinerantes: | <b>887</b>         | <b>977</b>     | <b>897</b>      | <b>522</b>              | <b>508</b>  | <b>1030</b> |
| <b>Variable:</b><br>Visitas itinerantes         |                    |                |                 |                         |             |             |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

El dato de la ejecución del año 2012 ha sido extraído del Módulo de Acciones Itinerantes Defensoriales - AID al 18.1.2013.

(\*\*) Este dato difiere del Informe Anual AID debido a que la OD Cusco Ingresó información fuera del plazo establecido.

## **Resultados del indicador al año 2012: 1,030 visitas itinerantes realizadas**

Este indicador muestra el total de visitas realizadas a los distritos en condición de pobreza y pobreza extrema. La estrategia "Acción itinerante Defensorial" se diseñó para que los distritos sean visitados por lo menos dos veces al año. El primer viaje permite hacer un diagnóstico de la situación de los derechos vulnerados en el distrito, recoger casos, hacer supervisiones y acciones de promoción. El segundo viaje permite informar a la población los avances de los casos recogidos, seguimiento de recomendaciones y el fortalecimiento de la promoción de derechos. En cuanto al incremento que se da en el número de visitas itinerantes realizadas en comparación a la cifra del año 2011, esto puede deberse a que este año 2012 se han llegado a más distritos; además los comisionados están reconociendo los beneficios de ejecutar un

segundo viaje a la zona en cuanto a la resolución de casos, consolidación de alianzas estratégicas, seguimiento a la implementación de recomendaciones, entre otros aspectos. Sobre el dato materia de análisis, se observa una disminución en la ejecución del segundo semestre del año 2012 en relación a lo ejecutado el segundo semestre del año 2011 (439), es decir que el incremento del año 2012 se encuentra concentrado en el primer semestre

### Identificación de Problemas Presentados:

A pesar del incremento de las visitas en el año 2012, sin embargo en la mayoría de oficinas no se dispone de los suficientes recursos ni tiempo para regresar a todos los distritos visitados, por lo menos en el mismo año; esto genera una atención parcial de la demanda de la población.

### Propuesta de Medidas Correctivas:

Promover una mayor asignación presupuestal que permita a las oficinas realizar mayor número de visitas itinerantes.

## Indicador N° 25: Personas atendidas en viajes itinerantes

### Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo extiende sus servicios para la atención de ciudadanos (as) que viven en las zonas más alejadas, dando prioridad a la población en condición de extrema pobreza, atendiendo quejas, petitorios y consultas, realizando supervisiones a instituciones públicas y realizando acciones de promoción.

### Forma de Cálculo:

Suma total de personas atendidas en viajes itinerantes.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |              |                                     |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|--------------|-------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre  | Ejecución Acumulada del año 2012(*) |
| <b>Indicador N° 25:</b><br>N° de personas atendidas en Viajes itinerantes.<br><br><b>Variables:</b><br>Personas atendidas en viajes itinerantes: | <b>21665 (**)</b>  | <b>40952</b>   | <b>41362</b>    | <b>29107</b>            | <b>14634</b> | <b>43741</b>                        |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

Este dato difiere del Informe Anual AID debido a que la OD Cusco Ingresó información fuera del plazo establecido.

(\*\*) El dato de la línea de base del año 2010 corresponde a una información semestral brindada por la unidad orgánica responsable.

## **Resultados del indicador al año 2012: 43,741 personas atendidas en viajes itinerantes**

La cantidad de 43 741 corresponde a las personas informadas en el marco de la estrategia denominada Acción Itinerante Defensorial. La cantidad de población informada aumentó respecto del 2011 (41 362); esto se relaciona con el aumento de las actividades de promoción de derechos, y el incremento de los distritos visitados en viajes itinerantes.

Así mismo para el año 2012, se ha informado en promedio a 6 funcionarios y 56 pobladores por distrito visitado, siendo la OD San Martín la que más gente informó en promedio, con 185 personas por actividad. Del total de actividades de promoción realizadas, la mayor concentración se encuentra en los talleres, charlas y carpas informativas. Sobre el dato materia de análisis, se observa una disminución en la ejecución del segundo semestre del año 2012 en relación a lo ejecutado en el segundo semestre del año 2011 (16,883), es decir que el incremento del año 2012 se encuentra concentrado el primer semestre.

### **Identificación de Problemas Presentados:**

El módulo de AID en el SID sólo registra los temas priorizados en el PEI 2011-2015; sin embargo algunas oficinas abordan otros temas que son de carácter regional. Por otro lado, se requiere fortalecer la organización, coordinación y realización de las actividades de promoción en itinerancia.

### **Propuesta de Medidas Correctivas:**

Sistematizar la información sobre los temas regionales y proponer su incorporación al módulo de itinerancia, previa coordinación con las Adjuntías.

***Producto 1.1.2. Entidades públicas cuentan con propuestas y recomendaciones para la implementación de políticas públicas respetuosas de los derechos fundamentales.***

***Indicador N° 26: Recomendaciones formuladas en los informes defensoriales.***

### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo realiza investigaciones e informes de carácter general en los que analiza el funcionamiento de las instituciones del Estado y señala recomendaciones con la finalidad de contribuir al cumplimiento de las políticas públicas.

### **Forma de Cálculo:**

Suma total de las recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                      |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|--------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
| <b>Indicador N° 26:</b><br>Número de Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales.<br><br><b>Variables:</b><br>Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales: | <b>75</b>          | <b>155</b>     | <b>100</b>      | <b>32</b>               | <b>66</b>   | <b>98</b>                            |

(\*) Acumulado anual

### Resultados del indicador al año 2012: **98** recomendaciones emitidas en los informes defensoriales

El número de recomendaciones formuladas anualmente depende de la cantidad de Informes Defensoriales que se elaboren y presenten en ese año. Igualmente depende de la cantidad de recomendaciones que la Adjuntía o Programa que elaboró el informe decida incluir. En el año 2012 se formularon 98 recomendaciones.

### **Indicador N° 27: Supervisiones realizadas.**

#### **Definición Operativa:**

Las supervisiones que realiza la Defensoría del Pueblo son las visitas a las instituciones públicas y empresas prestadoras de servicios públicos, para verificar la adecuada prestación de los servicios.

#### **Forma de Cálculo:**

Suma total de las supervisiones realizadas por la Defensoría del Pueblo.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012  | Ejecución de metas 2012 |              |                                      |
|---|--------------------|----------------|------------------|-------------------------|--------------|--------------------------------------|
|   |                    |                |                  | I Semestre              | II Semestre  | Ejecución Acumulada del año 2012(**) |
| <b>Indicador N° 27:</b><br>Número de supervisiones realizadas.<br><br><b>Variables:</b><br>Número de supervisiones realizadas | <b>3,070</b>       | <b>4,359</b>   | <b>3,254 (*)</b> | <b>1,671</b>            | <b>1,055</b> | <b>2,726</b>                         |

\* La cifra programada en el POI 2012 fue de 2,855

\*\* Dato acumulado al año 2012.



## **Resultados del indicador al año 2012: 2,726 supervisiones realizadas**

El avance reportado a la fecha están en un nivel de ejecución del 83.77 %. Entre las supervisiones relevantes realizadas en el año 2012 se tienen: Supervisión a los establecimientos de salud del MINSA, Essalud, Gobiernos Regionales, para la preparación del informe defensoriales sobre Aseguramiento Universal en Salud y SIS. Así también las supervisiones a Centros Juveniles para la preparación del Informe Defensorial sobre Sistema Penal Juvenil, Supervisiones en Comunidades Nativas, Supervisiones a Centros de Emergencia Mujer, Supervisiones a Demunas y Omapedes, Supervisión a los gobiernos locales sobre la conformación y funcionamiento de los Centros Integrales de Adulto Mayor, Supervisión a las autoridades competentes sobre la gestión integral de los residuos sólidos hospitalarios, Supervisiones a Centros Penitenciarios, Supervisiones a Comités de Seguridad Ciudadana, Supervisiones al proceso de matrícula de las Instituciones Educativas, Supervisión del cumplimiento de la Ley de Violencia familiar, Supervisiones a dependencias policiales, Supervisión del cumplimiento e implementación de la Ley 27942 Ley de Prevención y sanción del Hostigamiento Sexual, entre otros.

Se menciona también que la ejecución de metas del año 2012 es menor a la del año 2011, esto debido principalmente a que la institución realizó en el año 2011 la supervisión del proceso electoral a nivel nacional, y en el año 2012 no se desarrolló este tipo de actividades.

### **Identificación de Problemas Presentados:**

Problemas climatológicos impidieron llegar a más comunidades para realizar las supervisiones.

La aplicación de la ficha de supervisión en salud complicó la atención del público, por lo extenso de las preguntas y horario de atención.

### **Propuesta de Medidas Correctivas:**

Simplificación de las fichas de supervisión.

Programación de visitas de supervisión en temporadas con condiciones climatológicas favorables.

## **RESULTADO INTERMEDIO 2: *Contribuir a la gobernabilidad democrática.***

### ***Resultado Específico 2.1.: Procesos de transparencia y descentralización del Estado promovidos.***

#### ***Producto 2.1.1. Documentos de supervisión sobre cumplimiento de normas de transparencia publicados (portales de transparencia de entidades públicas).***

## **Indicador N° 28: Documentos publicados.**

### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo realiza trimestralmente supervisiones a los portales de transparencia de los Gobiernos Regionales a fin de identificar su nivel de cumplimiento en cuanto a la publicación de la información exigida por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### **Forma de Cálculo:**

Suma total de documentos publicados por la Defensoría del Pueblo referidos a la supervisión de portales de transparencia.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
|---|--------------------|----------------|-----------------|--------------------------------------|
| <b>Indicador N° 28:</b><br>N° de Documentos publicados. | <b>8</b>           | <b>7</b>       | <b>4</b>        | <b>2</b>                             |
| <b>Variables:</b><br>N° de Documentos publicados.       |                    |                |                 |                                      |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

### **Resultados del indicador al año 2012: 02 documentos publicados**

En el año 2012 se presentaron y publicaron dos documentos referidos a la supervisión de los portales de transparencia, el Boletín N° 008 -2012 "Balance Anual 2011 de la supervisión de los Portales de Transparencia de Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento", y el Boletín N° 009-2012 "Supervisión de los Portales de Transparencia Estándar de los Ministerios del Poder Ejecutivo, los Gobiernos Regionales y las Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento". En dichos documentos se difundieron los resultados advertidos durante la supervisión a los portales de transparencia, indicando el nivel de cumplimiento, de cada entidad, en la publicación de la información mínima que dispone la normativa.

Debido al cambio de la metodología en la supervisión de los portales de transparencia, actualmente no se emiten reportes trimestrales (4 veces al año) sino semestrales (2 veces al año). Estos boletines son distribuidos a las entidades supervisadas, principalmente, con la finalidad de sensibilizar a los funcionarios y servidores públicos en la importancia de la transparencia en la gestión pública, realizándose recomendaciones para mejorar sus resultados. Así mismo, se distribuyen a todas las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención de la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de efectuar labores de seguimiento en la difusión de información pública en los portales de transparencia.

Durante los años 2011 y 2010, el número de documentos publicados respecto de este tema fueron 7 y 8 respectivamente, debido a la metodología de supervisión, situación que a la fecha ha variado, tal como se indicó anteriormente. Es por ello que el número de publicaciones disminuyó respecto a la proyección inicial.

## **Producto 2.1.2. Informes de supervisión sobre el proceso de descentralización publicados.**

### **Indicador N° 29: Informes publicados.**

#### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo elabora informes de supervisión del avance en el proceso de descentralización de recursos y funciones a los gobiernos regionales y locales.

#### **Forma de Cálculo:**

Suma total de informes publicados por la DP referidos al proceso de descentralización.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
|--|--------------------|----------------|-----------------|--------------------------------------|
| <b>Indicador N° 29:</b> N° de Informes publicados.<br><b>Variables:</b><br>Informes publicados | <b>2</b>           | <b>1</b>       | <b>1</b>        | <b>1</b>                             |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

### **Resultados del indicador al año 2012: 01 informe publicado**

Durante el año 2012 se presentó y publicó el Documento Defensorial N° 19 "Aportes a la implementación de los programas sociales de contenido alimentario a partir de la supervisión al Programa Integral de Nutrición (PIN)". La supervisión se realizó en 181 distritos, de los cuales el 52% correspondió a zonas urbanas y el 48% a zonas rurales. Dicho documento da cuenta de las dificultades advertidas en el funcionamiento del (PIN) en el marco de la descentralización, entre las que destacan: la falta de elaboración de la Matriz de delimitación de competencias y distribución de funciones en materia de desarrollo e inclusión social a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; la necesidad de una mayor articulación y coordinación entre los niveles de gobierno en el diseño e implementación de los programas sociales y la importancia del fortalecimiento de capacidades a los actores municipales y de la sociedad civil vinculados al programa social. Por ello se formularon una serie de recomendaciones orientadas a que los programas de contenido alimentario, y en particular el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cumpla con sus objetivos en beneficio de los niños y niñas de las poblaciones más pobres y excluidas del país.

Por otro lado, en el año 2011 se presentó el Informe de Adjuntía N° 17 "Estado actual del proceso de transferencia de competencias a los gobiernos regionales: tareas pendientes" en el que se advierte la importancia de adoptar algunas medidas que permitan superar las dificultades del proceso de transferencia de competencias a nivel regional, y así fortalecer el proceso de descentralización.

En el año 2010 se publicaron dos documentos, estos fueron: el Informe Defensorial N° 148 "Primera Supervisión del Plan de Municipalización de la Gestión Educativa:

aportes para su implementación" en el que se evidenció que el diseño e implementación del Plan Piloto de la Municipalización de la Gestión Educativa no se articulaba con el proceso de descentralización, y el Documento Defensorial N° 13 "Diagnóstico de la Realidad y Funcionamiento de las Municipalidades de Centro Poblado" que realizó un análisis de la situación de las municipalidades de centros poblados en coordinación con las municipalidades distritales y provinciales, en ambos casos se formulan recomendaciones en el contexto de la descentralización.

**Resultado Específico 2.2.: Prevención de conflictos sociales fortalecida.**

**Producto 2.2.1. Reportes de monitoreo de conflictos sociales elaborados.**

**Indicador N° 30: Reportes publicados.**

**Definición Operativa:**

En materia de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo elabora mensualmente el Reporte de monitoreo de conflictos sociales que contribuye a la prevención e intermediación de los conflictos sociales.

**Forma de Cálculo:**

Suma total de reportes de monitoreo de conflictos sociales que elabora la Defensoría del Pueblo.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                     |
|---|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|-------------------------------------|
|   |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año 2012(*) |
| <b>Indicador N°30:</b><br>N° de Reportes publicados | <b>12</b>          | <b>12</b>      | <b>12</b>       | <b>6</b>                | <b>6</b>    | <b>12</b>                           |
| <b>Variables:</b><br>Reportes publicados            |                    |                |                 |                         |             |                                     |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

**Resultados del indicador al año 2012: 12 Reportes de monitoreo**

El Reporte de Conflictos Sociales es un documento de publicación mensual que tiene por objetivo informar acerca de los actores, los problemas y el desarrollo de los conflictos sociales registrados por la Defensoría del Pueblo a nivel nacional. Hasta la fecha el Reporte se publica de manera ininterrumpida, ya sea por vía intranet (plataforma del sistema de monitoreo de conflictos sociales), o por envío a suscriptores mediante e-mail. Cabe destacar que hasta diciembre del 2012 se han publicado 12 reportes, llegando a la edición N° 106 en este mes.

**Identificación de problemas presentados**

En cuanto al envío de información por parte de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial desde el interior del país, se han presentado casos donde la entrega de información no es oportuna. Esta llega a veces fuera del cronograma de elaboración del reporte, lo que retarda el cumplimiento del cronograma establecido. Siendo la ficha un instrumento de recojo de información de fuente primaria, se han presentado casos en que las fichas llegan con muy poca o casi nula información, o solo basadas en las publicaciones de los medios de prensa. También surgen dificultades para recoger información sobre los conflictos que ocurren en zonas alejadas o de difícil acceso por las distancias geográficas.

**Propuestas de Medidas Correctivas a realizar**

Promover la capacitación del personal en el tema de conflictos sociales, fortalecer el recojo y procesamiento de la información, así como fortalecer la coordinación y comunicación con las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial a nivel nacional.

**Producto 2.2.2. Procesos de diálogo para resolución de conflictos sociales realizados.**

**Indicador N° 31: Reportes de procesos de diálogo realizados.**

**Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo elabora el Reporte de los procesos de diálogo realizados en los que la Defensoría del Pueblo ha intervenido para prevenir e intermediar en los conflictos sociales.

**Forma de Cálculo:**

Suma total de reportes de procesos de diálogo para resolución de conflictos sociales en los que participa la Defensoría del Pueblo.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
|--|--------------------|----------------|-----------------|--------------------------------------|
| <b>Indicador N° 31:</b><br>N° de Reportes de procesos de diálogo realizados.<br><br><b>Variables:</b><br>N° de Reportes de procesos de diálogo realizados: | <b>0</b>           | <b>2</b>       | <b>1</b>        | <b>1</b>                             |

(\*) Dato acumulado al año 2012

**RESULTADO INTERMEDIO 3: Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano de manera eficiente y eficaz.**

**Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.**

### **Producto 3.1.1. Lineamientos de intervención defensorial uniformizados.**

#### **Indicador N° 32: Documentos de Lineamientos de intervención defensorial uniformizados.**

##### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo se ha propuesto uniformizar los formatos y contenidos de los lineamientos de intervención defensorial con los que se cuenta en la institución,

##### **Forma de Cálculo:**

Suma total de documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                     |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|-------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año 2012(*) |
| <b>Indicador N° 32:</b><br>N° de Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados.<br><br><b>Variables:</b><br>N° de documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados: | <b>5</b>           | <b>0</b>       | <b>5</b>        | <b>0</b>                | <b>2</b>    | <b>2</b>                            |

(\*)Dato acumulado al año 2012

#### **Resultados del indicador al año 2012: 02 documentos de lineamientos de intervención**

En el II Semestre 2012 se remitieron a la Primera Adjuntía dos documentos para su aprobación como Lineamientos de Intervención Defensorial.

El primero, fue el "Lineamiento de intervención defensorial en materia migratoria": El segundo documento estuvo referido al cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los Informes Defensoriales; que se encuentra en revisión para adecuarlo a la estructura establecida en la Guía aprobada a través de la Resolución Administrativa N° 069-2011-DP/PAD.

##### **Identificación de problemas presentados**

Durante el IV Trimestre 2012, las Adjuntías y Programas no han remitido a la Primera Adjuntía Lineamientos de Intervención Defensorial para su aprobación.

### **Producto 3.1.2. Espacios temáticos de socialización de expertos creados.**

#### **Indicador N° 33: Reuniones temáticas realizadas.**

**Definición Operativa:**

Se requiere promover el desarrollo de espacios de socialización para tratar temas institucionales en los que intervengan las Adjuntías, Programas, Oficinas Defensoriales y demás órganos de la institución.

**Forma de Cálculo:**

Suma total de reuniones temáticas realizadas

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                     |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|-------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año 2012(*) |
| <b>Indicador N° 33:</b><br>N° de Reuniones temáticas realizadas.<br><br><b>Variables:</b><br>Reuniones temáticas realizadas: | <b>12</b>          | <b>0</b>       | <b>24</b>       | <b>9</b>                | <b>16</b>   | <b>25</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

**Resultados del indicador al año 2012: 25 Reuniones temáticas realizadas**

Durante el II Semestre del año 2012 se desarrollaron 16 reuniones en temas de: Educación, Conflictos, Reparaciones para Víctimas de Violencia Política, entre otros. La ejecución acumulada del año 2012 reporta 25 reuniones temáticas que incluyen el Comité de Alta Dirección (CAD) Nacional, Encuentros de las Unidades de Coordinación Territorial (UCT) en los que se trataron temas de: Igualdad y No Discriminación, Atención de Grupos Vulnerables, Trata de Personas, Requisitorias y Homonimia, Salud, Educación, Maltrato Infantil, Bulling, entre otros. Así mismo, se realizaron talleres de Difusión del Plan Estratégico Institucional 2011-2015 (Reformulado) y Gestión por Resultados, dirigidos a todas las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial y en la sede central a las Adjuntías, Programas, Oficinas de Apoyo y Asesoría de la Defensoría del Pueblo.

La ejecución acumulada de este indicador para el año 2012 es mayor a la proyectada.

**Producto 3.1.3. Procesos de Inducción institucional y técnica establecidos (virtual y presencial).**

**Indicador N° 34: Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 06 meses.**

### Definición Operativa:

El personal que ingresa a la Defensoría del Pueblo deberá recibir una inducción a fin de conocer las funciones, procesos y procedimientos institucionales, así como los principales temas que aborda la institución.

### Forma de Cálculo:

Nº de personas recién ingresadas a la Defensoría del Pueblo que recibieron inducción en un plazo de 6 meses, sobre el total de personas recién ingresadas, multiplicado por cien.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                      |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|--------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
| <b>Indicador N° 34:</b><br>% de Personas recién ingresadas a la Defensoría del Pueblo que recibieron inducción en un plazo de 6 meses. | <b>0%</b>          | <b>0%</b>      | <b>25%</b>      | <b>0%</b>               | <b>23%</b>  | <b>11%</b>                           |
| <b>Variables:</b><br>N° de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses:                         |                    | <b>0</b>       |                 | <b>0</b>                | <b>22</b>   | <b>22</b>                            |
| N° de Personas ingresadas a la DP:   |                    | <b>237</b>     |                 | <b>112</b>              | <b>97</b>   | <b>209</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

### Resultados del indicador al año 2012: **11%** del personal que ingresó a la Defensoría del Pueblo recibió inducción.

En el primer semestre 2012, se ha registrado el ingreso de 112 trabajadores a diferentes unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo, de los cuales ninguno de ellos recibió inducción, pues el Módulo Virtual de Inducción Básica Defensorial empezó a operar en julio del año 2012. En el segundo semestre 2012 ingresaron a la Defensoría del Pueblo 97 trabajadores, de los cuales 22 recibieron inducción. En total son 209 trabajadores que han ingresado como nuevos a la Defensoría del Pueblo en el año 2012 y sólo 22 recibieron inducción, lo que representa el 11%.

### Identificación de problemas presentados

El Módulo Virtual de Inducción Básica Defensorial recién estuvo habilitado a partir de julio del 2012.



### Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

Actualmente la Oficina de Gestión del Desarrollo Humano coordina con las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial para que los trabajadores que se incorporen a laborar a la Defensoría del Pueblo (Planilla y CAS), ingresen al Módulo de Inducción Básica Defensorial, el mismo que se ubica en el Aula Virtual de la Intranet institucional. Durante el año 2013 se harán los esfuerzos necesarios para capacitar al personal de planilla y CAS en métodos de inducción laboral con la finalidad de optimizar los procesos de inducción y selección de personal.

### **Producto 3.1.4. Cursos de capacitación al personal de la Defensoría del Pueblo en gestión organizacional (virtual y presencial) impartidos.**

### **Indicador N° 35: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.**

#### Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en gestión organizacional.

#### Forma de Cálculo:

Suma total del N° de personas de la Defensoría del Pueblo que recibieron capacitación en gestión organizacional.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                      |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|--------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
| <b>Indicador N° 35:</b><br>N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.<br><br><b>Variables:</b><br>Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional: | <b>88</b>          | <b>106</b>     | <b>300</b>      | <b>191</b>              | <b>194</b>  | <b>385</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

**Resultados del indicador al año 2012: 385 personas recibieron capacitación en gestión organizacional**

En el primer semestre del año 2012, 191 trabajadores de la Defensoría del Pueblo, fueron capacitados en gestión organizacional y en el segundo semestre, 194; haciendo un total de 385 trabajadores capacitados en el año 2012. Los trabajadores capacitados en los cursos de gestión organizacional laboran y prestan sus servicios en las Adjuntías, Programas, Oficinas Defensoriales de Lima y Oficinas de Apoyo y Asesoramiento.

### Identificación de problemas presentados:

Para el año 2012 se tenía planificado el dictado de un mayor número de cursos en gestión organizacional con la finalidad de llegar al 100% de trabajadores a nivel nacional de la DP, pero ello no fue posible por falta de presupuesto

## **Indicador N° 36: Cursos en gestión organizacional impartidos.**

### Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en gestión organizacional.

### Forma de Cálculo:

Suma total del N° de cursos de capacitación en gestión organizacional.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                     |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|-------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año 2012(*) |
| <b>Indicador N° 36:</b><br>N° de Cursos en gestión organizacional impartidos.<br><br><b>Variables:</b><br>N° de Cursos en gestión organizacional impartidos: | <b>1</b>           | <b>21</b>      | <b>3</b>        | <b>13</b>               | <b>11</b>   | <b>24</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

### **Resultados del indicador al año 2012: 24 cursos se dictaron en gestión organizacional**

En el primer semestre del año 2012 se dictaron 13 cursos en gestión organizacional; en el segundo semestre, 11, haciendo un total de 24 cursos en el año 2012. Los cursos de gestión organizacional que han sido impartidos fueron relacionados a los

temas de: Normatividad de las Contrataciones con el Estado; Control Interno dictado por la Escuela Nacional de Control de la Contraloría General de la República; Metodología de la Investigación dictado por la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería; y otros cursos como manejo de la comunicación en instituciones públicas, estudios electorales (JNE), administración y gestión pública, entre otros.

### **Identificación de problemas presentados**

Para el año 2012 se tenía planificado el dictado de un mayor número de cursos en gestión organizacional con la finalidad de llegar al 100% de trabajadores a nivel nacional de la Defensoría del Pueblo, pero ello no fue posible por falta de presupuesto.

### **Propuestas de Medidas Correctivas a realizar**

Se requiere impulsar un programa de capacitación desconcentrado a nivel de Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial. Se ha diseñado un Plan de Desarrollo de las personas a fin de que las capacitaciones lleguen a todos los comisionados a nivel nacional, motivo por el cual la propuesta será elevada en el mes de marzo del 2013 al Comité del Plan de Desarrollo de las Personas - PDP para su aprobación y ejecución. Asimismo, es indispensable tener en cuenta su viabilidad en función de la cultura organizacional y de las disponibilidades de recursos e infraestructura.

***Producto 3.1.5. Cursos de capacitación al personal de la Defensoría del Pueblo en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales (virtual y presencial) impartidos.***

***Indicador N° 37: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.***

#### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

#### **Forma de Cálculo:**

Suma total del N° de personas de la Defensoría del Pueblo que recibieron capacitación en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

| Indicador                                | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                      |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|--------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
| Indicador N° 37:<br>N° de Personas de la | 400                | 450            | 450             | 102                     | 289         | 391                                  |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.                                     |  |  |  |  |  |  |
| <b>Variables:</b><br>Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales: |  |  |  |  |  |  |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

## **Resultados del indicador al año 2012: 391 personas de la Defensoría del Pueblo recibieron capacitación en temas especializados.**

En el primer semestre, han sido capacitados 102 trabajadores de la Defensoría del Pueblo. De igual manera, en el segundo semestre del año han sido capacitados 289, haciendo un total de 391 trabajadores capacitados en el año 2012. Estos cursos han sido dirigidos al personal de Adjuntías, Programas, Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención Defensorial y Oficina de Apoyo y Asesoramiento.

### **Identificación de problemas presentados**

Los cursos virtuales anteriormente mencionados, son réplicas de los módulos dictados anteriormente en los años 2009, 2010 y 2011, siendo temas recurrentes, por lo que se requiere desarrollar nuevos temas de interés para los trabajadores de la Defensoría del Pueblo.

### **Propuestas de Medidas Correctivas a realizar**

Se requiere incrementar una mayor asignación presupuestal para la creación de nuevos módulos virtuales y réplicas de los módulos ya instalados en el Aula Virtual, con la finalidad de que los trabajadores de la Defensoría del Pueblo estén actualizados en temas especializados de derechos fundamentales. De igual forma, existe la propuesta de que los cursos virtuales puedan darse a otras instituciones públicas mediante convenio educativo y así, sensibilizar a los servidores públicos de estas instituciones, difundiendo la presencia de la Defensoría del Pueblo.

## ***Indicador N° 38: Cursos en temas especializados impartidos.***

### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

### **Forma de Cálculo:**

Suma total del N° cursos en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                      |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|--------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
| <b>Indicador N° 38:</b><br>N° de cursos en temas especializados impartidos.<br><br><b>Variables:</b><br>Cursos en temas especializados impartidos: | <b>50</b>          | <b>34</b>      | <b>80</b>       | <b>16</b>               | <b>7</b>    | <b>23</b>                            |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

### **Resultados del indicador al año 2012: 23 cursos en temas especializados impartidos.**

Durante el primer semestre del año 2012, se dictaron 16 cursos en temas especializados en derechos fundamentales. En el segundo semestre, 7, haciendo un total de 23 cursos dictados en el año 2012. Los cursos e-learning (virtuales) dictados durante fueron los siguientes: II Curso Virtual Migraciones y Derechos Humanos; II Curso Virtual Derechos a la Consulta de los Pueblos Indígenas; III Curso Virtual Introducción a la Conflictividad Social, desde la perspectiva de la Defensoría del Pueblo; III Curso Virtual derecho a la Consulta de los Pueblos Indígenas; II Curso Virtual Transparencia en la Gestión Pública; Curso Virtual Discapacidad y Derechos Humanos; IV Curso Virtual Prevención de la Corrupción y Derechos Humanos; III Curso Virtual Derecho Administrativo Sancionador, y el IV Curso Virtual derecho a la Consulta de los Pueblos Indígenas.

### **Identificación de problemas presentados**

Los cursos virtuales anteriormente mencionados, son réplicas de los módulos dictados anteriormente en los años 2009, 2010 y 2011, siendo temas recurrentes, por lo que se requiere desarrollar nuevos temas de interés para los trabajadores de la Defensoría del Pueblo.

### **Propuestas de Medidas Correctivas a realizar**

Se requiere incrementar una mayor asignación presupuestal para la creación de nuevos módulos virtuales y réplicas de los módulos ya instalados en el Aula Virtual, con la finalidad de que los trabajadores de la Defensoría del Pueblo estén actualizados en temas especializados de derechos fundamentales. De igual forma, existe la propuesta de que los cursos virtuales puedan darse a otras instituciones públicas mediante convenio educativo y así, sensibilizar a los servidores públicos de estas instituciones, difundiendo la presencia de la Defensoría del Pueblo.

### **Resultado Específico 3.2.: Infraestructura y equipamiento fortalecidos.**

## **Producto 3.2.1. Locales acondicionados para atender a personas con discapacidad.**

### **Indicador N° 39: Locales acondicionados.**

#### **Definición Operativa:**

De acuerdo a la normatividad vigente las instituciones públicas y privadas que atienden al público, deberán tener espacios de atención exclusiva para las personas con discapacidad por lo que los locales de la Defensoría del Pueblo deberán estar acondicionados para tal fin.

#### **Forma de Cálculo:**

Suma total del número de locales acondicionados en la Defensoría del Pueblo.

| Indicador   | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                      |
|---|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|--------------------------------------|
|   |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
| <b>Indicador N° 39:</b><br>N° de Locales acondicionados.<br><br><b>Variable:</b><br>Locales acondicionados.<br>Total de locales de la DP. | <b>15</b>          | <b>10</b>      | <b>15</b>       | <b>10</b>               | <b>10</b>   | <b>10</b>                            |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

(\*\*)

1. La puerta de ingreso al local está al nivel de la vereda
2. La puerta de ingreso al local tiene como mínimo 90 cm de ancho
3. El desnivel del piso al ingreso o al interior del local se salva mediante gradas o rampa
4. Las gradas o rampa tienen pasamanos
5. Los desniveles entre pisos se salvan mediante ascensor o escaleras
6. Las escaleras tienen pasamanos de una altura mínima de 80 cm.
7. La atención de personas con discapacidad se realiza en el 1º piso
8. Los pasadizos de circulación tienen un ancho libre mínimo de 90 cm.
9. El mostrador, ventanilla o escritorio de atención tiene una altura máxima de 80 cm.
10. Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras
11. Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad.

### **Resultados del indicador al año 2012: 10 locales acondicionados.**

10 oficinas defensoriales de las 39 existentes, se encuentran parcialmente acondicionadas en un nivel del 60%.

### Identificación de Problemas Presentados:

El porcentaje de adecuación de los locales se ve reducido con relación a la línea de base, debido al incremento de condiciones para medir la accesibilidad mínima. La Defensoría del Pueblo sólo cuenta con dos locales propios (en Lima), a diferencia de los locales de las oficinas defensoriales que en su totalidad son alquilados, en los que se dificulta realizar cambios y adecuaciones en la infraestructura ya que en su mayoría son casas habitación y que han sido adecuadas para oficinas para la atención del público.

### Propuesta de Medidas Correctivas:

Buscar mecanismos o modalidades que permitan realizar las modificaciones a la infraestructura de los locales.

### **Producto 3.2.2. Equipos informáticos de oficina renovados.**

### **Indicador N° 40: Equipos informáticos renovados.**

#### Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo viene desarrollando la modernización de su plataforma tecnológica con la implementación de nuevos equipos de acuerdo a las prioridades institucionales.

#### Forma de Cálculo:

Suma total del número de equipos informáticos renovados en la Defensoría del Pueblo.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                     |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|-------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año 2012(*) |
| <b>Indicador N° 40:</b><br>Equipos informáticos renovados.<br><br><b>Variable:</b><br>Equipos informáticos renovados | <b>80</b>          | <b>90</b>      | <b>150</b>      | <b>80</b>               | <b>0</b>    | <b>80</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

### **Resultados del indicador al año 2012: 80 equipos renovados.**

Durante el año 2012 se compraron ochenta (80) computadoras, teniendo como base una vigencia tecnológica de por lo menos diez (10) años, que no es lo óptimo

### Identificación de problemas presentados

Vigencia tecnológica de por lo menos diez (10) años, brecha grande, teniendo en cuenta el incremento mediático en relación a nuevas tecnologías.

#### **Propuestas de Medidas Correctivas a realizar**

Que la vigencia tecnológica sea de por lo menos seis (6) años, para lo cual sería deseable una mayor asignación presupuestal para la compra de computadoras.

### **Resultado Específico 3.3.: Tecnología de información y comunicación mejorada.**

#### **Producto 3.3.1. Sistema de Información Defensorial mejorado.**

#### **Indicador N° 41: Avance en la implementación del sistema.**

#### **Definición Operativa:**

El Sistema de Información Defensorial - SID es una herramienta que proporciona información sobre el trabajo realizado por los comisionados/as de la Defensoría del Pueblo.

#### **Forma de Cálculo:**

N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados sobre el N° total de etapas en la implementación del sistema, multiplicado por 100.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                      |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|--------------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año 2012 (*) |
| <b>Indicador N° 41:</b><br>% de avance en la implementación del sistema. | <b>20%</b>         | <b>40%</b>     | <b>100%</b>     | <b>40%</b>              | <b>30%</b>  | <b>70%</b>                           |

(\*) Dato acumulado al año 2012.

### **Resultados del indicador al año 2012: 70% de avance en la implementación del sistema**

El avance en la implementación del Sistema de Información Defensorial-SID durante el II Semestre 2012 fue de 30% y el acumulado anual alcanzó el 70%. Para ello, se han sostenido reuniones periódicas con las Adjuntías y Programas, para revisar y formular el Listado de Hechos Vulneratorios registrados en el SID, de acuerdo a sus líneas de trabajo.

Este trabajo ha permitido proponer un listado de hechos vulneratorios más preciso y



facilitar la labor de los comisionados en la calificación de quejas. Cabe señalar que la propuesta inicial ha sido presentada por el consultor el 20 de diciembre de 2012; sin embargo, se debe precisar que la propuesta ha sido trabajada en base a la información que inicialmente fuera remitida por las Adjuntías.

### **Identificación de problemas presentados**

Demora en la revisión del listado de hechos vulneratorios.

### **Propuestas de Medidas Correctivas a realizar**

A través de Memorando Múltiple N° 020-2012-DP/PAD se solicitó a las Adjuntías y Programas la revisión del listado de hechos vulneratorios, en función a sus líneas de trabajo. A la fecha, aún continúa su revisión y consolidación.

## **Producto 3.3.2. Sistema de Seguimiento de Recomendaciones Operativo.**

### **Indicador N° 42: Avance en la implementación del sistema.**

#### **Definición Operativa:**

El Sistema de seguimiento a las recomendaciones de los Informes Defensoriales es una herramienta que permite seguir y medir el avance en la implementación de las recomendaciones emitidas por la Defensoría del Pueblo.

#### **Forma de Cálculo:**

N° de etapas en la implementación del sistema ejecutadas sobre el N° total de etapas en la implementación del sistema, multiplicado por 100.

| Indicador  | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Proyección 2012 | Ejecución de metas 2012 |             |                                 |
|--|--------------------|----------------|-----------------|-------------------------|-------------|---------------------------------|
|  |                    |                |                 | I Semestre              | II Semestre | Ejecución Acumulada del año (*) |
| <b>Indicador N° 42:</b><br>% de avance en la implementación del sistema.<br><br><b>Variables:</b><br>N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados.<br>N° total de etapas en la implementación del sistema. | <b>20%</b>         | <b>60%</b>     | <b>100%</b>     | <b>80%</b>              | <b>5%</b>   | <b>85%</b>                      |

(\*) Acumulado anual

### **Resultados del indicador al año 2012: 85% de avance en la implementación del sistema**

El sistema ha sido previsto para desarrollarse en 4 fases. El acumulado anual alcanza el 85% de avance.

Para poder medir este avance, se ha asignado diferente peso a cada una de las fases. Las fases de conceptualización e informatización (que corresponden a las fases 2 y 3) conllevan un mayor esfuerzo, trabajo y tiempo, por lo que medir el avance en la implementación del sistema, supone un aproximado.